資料７

「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」
鎌倉市提出資料

（論点１関係）

当該自治体における消費生活センターの概要（相談員の人数、うち資格保有者の数、相談員の勤務日数／週等の相談受付体制　等）

- 相談員数　８名
- 平日毎日開設
- １日勤務数　４名

	週勤務日数	資格
1	1	消費生活専門相談員
2	4	消費生活専門相談員 消費生活コンサルタント
3	4	消費生活専門相談員 消費生活コンサルタント 消費生活アドバイザー
4	1	消費生活専門相談員 消費生活アドバイザー
5	2	消費生活コンサルタント 消費生活アドバイザー
6	2	消費生活コンサルタント
7	3	消費生活専門相談員
8	3	消費生活アドバイザー
	計２０	

１年間の相談受付件数、あっせん件数、あっせんで解決に至った件数

年度	助言（自主交渉）	斡旋解決 (A)	他機関紹介	斡旋不調	処理不要	処理不能	情報提供・その他	合　計 (B)	斡旋解決率（%） (A/B)
18	824	237	4	17	2	2	113	1,199	19.7
19	669	196	19	27	33	4	220	1,168	16.8
20	617	173	22	17	5	8	268	1,110	15.6
21	763	154	13	19	10	6	287	1,252	12.3
22	725	183	12	19	12	11	219	1.181	15.5
23 上	396	70	10	7	5	3	139	630	11.1

対応が必要となる相談事例として件数の多い事例と対応の内容

1　訪問販売でのアクセサリーの買い取り契約

契約者　８０歳代　女性

相談の概要

若い男性２人が自宅を訪問した。「医療関係の仕事をしていて金が必要だ。アクセサリーはないか。」と言われ、カメオのブローチの枠が金製だったので３０００円で買い取ってもらった。夫はすでに死亡しているが、夫婦ともに執筆家だったので玄関に多くの原書が置いてあった。男性一人が「原書の整理をしてあげよう」などと原書の話をしている間に、もう一人の男性が勝手に家に上がり込み、引き出しから夫の形見である万年筆を３本持ちだした。「それは形見なので売却できない」と伝えたが聞いてもらえず持ち去った。契約先に電話し、「返してほしい」と伝えたが「すでに処分している。」と応じてもらえなかった。警察にも相談したら、センターを紹介された。相談者は独り暮らし。

処理結果

センターより契約先代表者に連絡したところ、『「買取申込書」があり、本人の了解のもとで行っているので問題ない』という回答だった。しかし、相談者は申込書面を書いた覚えはなく、食い違う点が多かった。契約先から書面を送ってもらい、相談者に確認してもらったところ、相談者の氏名（漢字）が間違っていて、本人が記載していないことは明ら

かになったが、相談者も高齢で不確かな部分もある。センターで三者面談。処分されていなかったライターは相談者に返され、２，０００円が返金された。

- 金の買い取りトラブルは、１年ほど前から全国的に多発している。当市でも買い取りの相談は数件入っていたが、信用性を問うものがほとんどで、業者名は不明だった。
- 当該事業者は首都圏に４店舗あり、本社は関西にある。なお、当該事業者の求人情報がインターネットに掲載されており、「給与：月給２４～８０万円+報奨金」の記載がある。

２　パソコンでアダルトサイトを利用したら登録になり、請求画面が消えない。

相談の概要

パソコンで、無料と書かれたアダルトサイトを利用しようと年齢等をクリックしたら、登録完了となった。「３日以内に３万円を払うよう、それ以降は、高額になる。払わない場合は自宅へ回収に行く。」と書かれていたので、すぐにシャットダウンした。後刻、パソコンを立ち上げると、請求画面が表示された。請求画面が消えず困っている。３万円を支払えば消えるのか。

処理結果

請求画面が消えないのは、パソコンがウイルス感染したと思われる。請求画面の消去はパソコンの復元作業が必要なので、「独立法人　情報処理推進機構」（略称：ＩＰＡ）のホームページを参考にするよう助言した。

- 上記のようなトラブルは、かなり前から多発しており現在も続いている。相談者のほとんどが男性で、年齢は様々。特に高齢者が多くなっている。

３　通販で購入した自転車で走行中、ブレーキをかけたら前にのめって転倒し、怪我をした。欠陥車ではないか。

５０歳代男性

相談の概要

商品到着後１週間も経っていない自転車を走行中、人が出てきたので軽くブレーキをかけたら突然前にのめって手足に怪我をした。そのまま立ち上がり、更に２００ｍほど進んで、再度ブレーキをかけたら、前回よりブレーキが強くかかり自転車が急に止まったので頭から突っ込むかたちになってしまった。原因はブレーキ用のワイヤが長く、止める部品もないため、ワイヤが荷物用の台に引っ掛かったためではないか。輸入業者に申出たとこ

ろ、同型の代替品が届いたが、その製品にも部品は付いていない。欠陥品ではないか。検査機関で原因を明らかにしてほしい。

処理結果

相談者は原因究明を求めるため、NITE（独立法人　製品評価技術基盤機構）に連絡した後、当センターに相談があった。

上記機関で試験を行なったが、ワイヤが荷物用台に引っかかり前輪がロックされるという現象は再現できず、また、上記機関担当者が相談者宅に出向いて同等品に乗ってみたが再現できず、原因不明という結果だった。但し、ハンドル部には「ブレーキの制動については充分に慣れてから走行する」旨、取扱説明書には「Vブレーキは良く効き急ブレーキの際に事故が起こりやすいので注意する」旨の記載があった。

なお、輸入業者から、（財）自動車産業振興協会に制動性能試験を依頼したが問題なかったという報告があった。

相談者は治療費とタクシー代（代替品が届くまでの勤務地まで）を要求していたが、自転車の代替品を受け取り（購入した自転車代金は返金済み）相殺にすることで了承し、終了となった。

- 店舗販売では、担当者が最終調整を行なって販売するが、通信販売の場合は、購入者が最終調整することになり、事故も起こりやすいのではないか。（今回の輸入業者は最終調整が終了した商品を送っていると主張している。）

4　電話勧誘され契約した高額な社債

契約者　６０歳代　男性

相談概要

レア・アース商品を国内外に供給しているという会社からパンフレットと社債申込書が郵送された後、他社から「貴重な社債なので売却してほしい。」と電話があった。その直後に、大手信託銀行を名乗る者から「案内の会社は業績が上がっており、貴重な社債なので、持っているのであれば売却してほしい。」と電話があった。

大手信託銀行からの電話だったため信用してしまい、社債を２回に分けて１０００万円購入し、配当金（年１２％）も１４万円あまり振り込まれた。１カ月後に、別の会社から、前回と同様の手口で、社債を５回に分け１３００万円購入した。総額２３００万円になって不安になり、電話がかかってきた信託銀行に電話をしてみたが、電話をかけたという事実はなかった。詐欺かもしれないと思い始めた。全財産をつぎ込んでしまい困っている。解約、返金してほしい。

処理結果

最初の契約から２か月経過していたが、契約先とは連絡がつく状態にあったため、早急な対応が必要と考え、弁護士を紹介した。

5　高額な費用を支払ってしまった出会い系サイト

契約者　70歳代　男性

相談概要

出会い系サイトとのメール交換で高額な費用を使った。友人・知人やカード会社からの借入もあり、所有マンションを売却して債務の整理をしたい。市営住宅の相談に市役所の担当課に来たら、消費生活センターのチラシがあり、債務整理の相談を受け付けるとあったので相談に来た。

妻が亡くなった平成20年秋頃から平成21年９月まで、出会い系サイトの女性約10人とメール交換を頻繁にした。テーマは、地球の平和や天上界で発生している戦争についてで、自己の持つ特殊な才能が必要であるとのことだった。メール代金は後日相談者に支払われると言われ、預貯金を使い果たした。いよいよ資金が底をついたとサイトに連絡したらメールが届かなくなった。サイトに関する掲示板に、メール交換相手の全員が“さくら”とありだまされたと気が付いた。息子が状況を知り、警察や弁護士二人に相談したが、投資した資金の回収は困難と言われた。

平成22年５月から平成23年１月31日まで、別の出会い系サイトの十数人とメール交換をした。カード借入の返済、親戚、友人、知人から借入をした。のめり込んだのはサイトがくれると言う億の金をもらい、息子家族への信頼を取り戻したかったからだ。また自分が持つ特殊な才能についても確認したかった。現在はマンションから引越ししたくない。

相談結果

当センターから弁護士を紹介したところ、弁護士が所属する弁護士会の「悪質サイト被害対策弁護団」で受任してくれることになった。

受け付けた相談のうち、あっせんを行う案件の基準

消費者の苦情に理由があるとセンターが判断し、消費者があっせんを望む相談は、原則、あっせんを行う。

当該自治体において相談員に期待している役割

消費生活相談において助言、あっせんに当たるほか、消費者啓発の企画、運営、執筆、講師にあたる。

あっせんにおける相談員と行政職員との役割分担

1　あっせんは原則、すべて相談員が行う。

2　行政内部他課、関係団体との連携を要する相談、事業者との三者面談を要する相談、専門機関への報告、調査・検査等の依頼を要する相談、弁護士・司法書士等への紹介を要する相談等は、職員が相談員と連携して当たる。

相談業務実施にあたっての他の専門家と連携の状況（連携の有無、内容）

相談の中で、専門家との関係は、大きくは2種類ある。1つは、実際に現場や製品内部の状況を見ることが困難で、専門的知識を要する建築関係などの相談で、建築士事務所協会等に、他機関紹介として任せる場合。もう1つは、クリーニングなど、専門家に助言を求めながらあっせん処理していく場合であり、県の助言事業を利用している。

また、消費者行政活性化事業費補助金で、弁護士・司法書士の、消費生活相談員に対する助言事業を行っている。書面で相談を行い、電話等で回答を得る方法を取っている。多重債務者相談においては、神奈川県司法書士会の多重債務受託者名簿登載司法書士と、市内、近隣市に在事務所、在住の弁護士などに紹介・誘導している。債務整理後のフォーローアップのためにも、センター窓口と少数の専門家との、互いに顔の見える関係の構築が必要だと考えている。

主任相談員制度の有無、その目的・効果

平成20年度から、相談員8名のうち2名以内を「統括消費生活相談員」とし、週4日勤務、社会保険を適用している。報酬日額は10,200円である。他の6名は、月14日以内の勤務で、報酬日額は9,800円である。統括消費生活相談員は、鎌倉市消費生活相談員設置要綱第4条で定めている。

> （統括相談員）
> 第4条　相談員のうちから、その職務を統括する鎌倉市統括消費生活相談員（以下「統括相談員」という。）を置くものとする。

相談員のうちでも識見に優れ、相談においては、他の相談員からの相談を受け、助言に当たれる者、消費者啓発においては、講座・教室講師、執筆の両面において指導的な役割を果たす者である。統括消費生活相談員の設置によって、相談員全員が横並びで、職員以外に判断、指示ができない状況がなくなり、また相談員の意見・要望を取りまとめて職員に伝える役割が果たせるようになった。

相談業務において資格の果たしている役割（資格保有者と非保有者とで違いがあるか　等）

本市では、３資格のいずれかの保有を、消費生活相談員採用の条件とし、全員が資格保有者である。広範囲で複雑な日常の相談を受けるのに際し、資格取得に際して獲得した知識等が、相談を解決する背景になっている。資格保有者の採用が可能なセンターにおいて、資格非保有者を採用することはあり得ないのではないか。ただ、資格を保有し、経験年数を重ねれば、相談員としての能力が必ず高まるということにはならない。資格以外に、基本的な資質、日々更新されるべき社会的専門的知識、人格的適性など、相談者の、被害回復支援に必要とされる要素は多くある。

（論点２関係）

事業者等とやり取りをするにあたって苦慮している点、その他相談業務を行うに当たって課題となっている点

日本クレジット協会、日本訪問販売協会などの自主規制、特定商取引法、割賦販売法の改正強化などで、これら法定団体加盟の事業者に関しては、法令順守の重大な違反は少なくなったと感じている。一方、団体に加盟しないアウトサイダー（例えば、布団類の訪問販売事業者）や、他法令による法適用除外事業者（例えば、投資用マンションの電話勧誘販売事業者）などによる消費者被害発生がみられる。

もう一つは、社債、外貨投資などの詐欺まがい商法、出会い系サイトのサクラによる被害等、通常の商取引とは言い難い被害への対応に苦慮している。

課題としては、複雑・新手な相談に対応するための専門的な研修（勤務時間内）を行うこと、PIO-NET のデータベースの質を向上させるために、ポイントをつかんだ相談カードを作成し、そのカードをチェックする時間を確保することは必須である。そのためには、余裕のある相談員数が必要であり、自治体に対する国の実効的な人件費補助が求められる。

（論点３関係）

当該自治体において相談員に必要としている資格等

- 消費生活専門相談員
- 消費生活コンサルタント
- 消費生活アドバイザー

相談員に対して一層の向上を期待している知識、技能等は何か。

基本的な資質、人格的適性など、相談者の、被害回復支援のために、総合力が必要とされる。社会的専門的知識が日々更新されるべきことは言うまでもない。ある程度の規模のセンターにおいては、自らの得意分野を持ち、別の得意分野を持つ同僚とお互いに補い合う方法も、センターの総合力の向上に有効だと考える。

（論点５関係）

当該自治体において相談員に対して実施している研修の有無、内容等
（他団体が主催し、本市相談員が出席する研修等を含む。）

平成 23 年度　　消費生活相談員・職員研修等出席(予定を含む)

研修等日時	研修等名	参加者	備考
4 月 27 日	苦情相談担当者会議	1	県民センター
5 月 20 日	稲村司法書士　研修会	5	当市役所　17 時から
6/8～6/10	国民生活センター講座	1	国セン相模原
6 月 9 日	食品表示・安全分野研修	2	県民センター
6 月 14 日	食品表示・安全分野研修	1	県民センター
6 月 16 日	ソフトバンクとの懇談会	1	県民センター
6 月 22 日	苦情相談担当者会議	1	県民センター
6/22～6/24	国民生活センター講座	1	国セン相模原
7 月 8 日	県概論研修①	2	県民センター
7 月 28 日	県専門研修①	1	県民センター
8 月 2 日	県専門研修②	2	県民センターpm
8 月 2 日	国民センターADR 講座	1	国セン東京 am
8/24～8/26	国民センター講座	1	国セン相模原
8 月 30 日	ソニー生命　研修会	5	当市役所　17 時から
9 月 2 日	インターネット被害体験講座	2	県民センター10:00～
9 月 30 日	NITE との連絡会議	1	渋谷区西町の JICA ビル
10 月 13 日	生命保険意見交換会	1	横浜(ホテルキャメロット)
10 月 19 日	損保との懇談会	1	西区みなとみらい
10 月 20 日	クレジット会社との懇談会	2	県民センター13:30～
10 月 21 日	食品表示・安全分野研修②	5	県民センター18:15～
10 月 21 日	JAS 法等研修	1	桜木町 9:30～16:50
10 月 24 日	県概論研修②	7	県民センター18:15～
10 月 26 日	苦情相談担当者会議	1	県民センター13:30～

10 月 28 日	公衆衛生研修(学術講演)	1	茅ヶ崎(県衛生研究所)14:30～
11 月 1 日	3 市 1 町視察研修	1	横浜弁護士会(中区)等 13:00～
11/7～11/9	国民センター講座⑤	1	全労連会館に変更
11/28～11/30	国民センター講座⑥	1	全労連会館
11 月 14 日	県専門研修③-2	1	県民センター13:00～
11 月 14 日	県専門研修④-1	2	県民センター15:15～
11 月 15 日	消費者問題懇談会	1	横浜弁護士会(中区)13:00～
11 月 15 日	石戸谷弁護士　研修会	5	当市役所　17 時 30 分から
11 月 17 日	レベルアップ研修	1	平塚市民活動センター18:00～
11 月 21 日	県概論研修③	3	県民センター18:15～
12/5～12/7	国民センター講座⑦	1	機械振興会館
12 月 9 日	多重債務者問題からみた社会福祉のあり方研究会　小野代表　研修会	5	当市役所　17 時から
12 月 16 日	レベルアップ研修(県央)	1	海老名市役所
12 月 22 日	CATV 会社との懇談会	1	県民センター
1 月 10 日	小野仁司弁護士　研修会	7	当市役所　17 時から
1 月 19 日	石戸谷弁護士　研修会	7	当市役所　17 時 30 分から
1/19～1/20	国民センター講座特定①	1	日本学術会議(乃木坂)
1/26～1/27	国民センター講座特定②	2	鉄道共済会館(四ツ谷駅)
2/9～2/10	国民センター講座特定③	1	日本学術会議(乃木坂)